
Mesura de Govern sobre la implantació de l'administració electrònica

Febrer 2010

Índex

OBJECTIU	3
QUÈ ENTENEM PER ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	4
LES BASES DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	5
L'EADMINISTRACIÓ MUNICIPAL COM IMPULSORA DE L'ÚS DE LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ A LES EMPRESES	6
EL PLA D'EADMINISTRACIÓ	7
INCORPORACIÓ DE MÉS I MILLORS SERVEIS ALS DIFERENTS CANALS D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ	9
Més serveis per internet	9
Integració proactiva de tràmits i serveis	13
Serveis al mòbil	14
Serveis als terminals d'autoservei (Punt BCN)	15
MÒDULS COMUNS D'EADMINISTRACIÓ	17
Document electrònic	17
Registre electrònic	18
Tauler d'edictes electrònic	18
eSignatura i portassignatures per alts càrrecs i directius	19
eNotificació	19
eFactura	19
Compra pública innovadora, eProcurement	20
eSubhasta	21
ePagament	21
Passarel·la d'interoperabilitat de Barcelona (PDIB)	21
Dispositius mòbils per al personal municipal	23
LA INCORPORACIÓ DELS EXPEDIENTS ELECTRÒNICS	23
L'expedient electrònic de llicències d'ocupació de la via pública per a filmacions o sessions fotogràfiques	25
Model per a la resta de llicències d'ocupació de la via pública	25
L'expedient electrònic de llicències d'obres	26
L'expedient electrònic de contractació	28
L'expedient electrònic d'inspeccions	30
Altres expedients electrònics	30
LA INTEROPERABILITAT	30
EL DESENVOLUPAMENT DEL PLA	32

Mesura de Govern sobre la implantació de l'eAdministració

Objectiu

L'Ajuntament de Barcelona ha impulsat el desenvolupament de l'administració electrònica i actualment està implantant diversos projectes en el marc del Pla d'eAdministració que tenen per **objectiu central la millora del servei al ciutadà i a l'empresa**, i el garantir que la implantació de les tecnologies de la informació i de la comunicació beneficien la ciutadania.

Prestar un **millor servei al ciutadà i a l'empresa** significa, des de la perspectiva de la incorporació de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'organització municipal, **promoure serveis de major qualitat**:

- serveis més eficients: gestionats amb processos optimitzats, amb menys paper, eliminant els temps morts, amb temps de resolució menors, amb un ús òptim de recursos.
- serveis més accessibles: accessibles per més canals (Internet, mòbil, punts d'autoservei), més proactius (oferint serveis i portant els serveis al ciutadà), sense sol·licitar informació provinent d'altres Administracions Públiques i evitant desplaçaments, serveis més transparents i més fàcils de sol·licitar (més informació, interfícies intuïtives i amigables ...).

L'Ajuntament de Barcelona, pioner en la regulació de l'administració electrònica, ha adaptat l'Ordenança Reguladora d'Administració electrònica (ORAE) per tal d'impulsar el dret dels ciutadans i ciutadanes a relacionar-se per mitjans electrònics amb l'Ajuntament, que també reconeix la Llei 11/2007 d'Accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

Impulsar el dret de relacionar-se per mitjans electrònics amb l'Ajuntament significa garantir:

- l'accés personalitzat als serveis; essent el ciutadà qui escull en quin moment, per quin canal, amb quin dispositiu, es relaciona amb l'Ajuntament
- la seu electrònica; l'adreça electrònica disponible per als ciutadans i ciutadanes la titularitat, gestió i administració de la qual correspon a l'Ajuntament de Barcelona en l'exercici de les seves competències www.bcn.cat/ajuntament i que pretén, entre d'altres, **que la ciutadania identifiqui més fàcilment el web institucional**. Addicionalment, i en el marc del desplegament normatiu de

L'ORAE, l'Ajuntament de Barcelona ha regulat normativament el contingut que haurà de tenir la seva seu, com ara la relació de mitjans electrònics que es poden utilitzar per obtenir serveis municipals o la identificació dels sistemes de signatura electrònica admesos, entre d'altres.

En aquest procés d'implantació de l'administració electrònica, l'Ajuntament es compromet a no descuidar aquells col·lectius que corrin el risc de quedar-se al marge de les oportunitats que ofereix l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) en les relacions amb l'Ajuntament. La implantació de les TIC a l'organització municipal beneficia a tots els ciutadans, des dels més avesats a l'ús de les noves tecnologies que escolliran els nous canals de relació, fins als menys avesats al seu ús, que accediran als serveis a través de l'atenció presencial o telefònica, i que també gaudiran de la major eficiència en la resolució de les qüestions que els afectin, i d'una major proactivitat per part de l'Ajuntament.

Què entenem per Administració electrònica

L'Administració electrònica, eAdministració o eGovernment en anglès, són conceptes que fan referència a l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en els governs i les administracions públiques en combinació amb canvis organitzatius i culturals orientats a la millora dels serveis públics i al reforç de les polítiques públiques desenvolupades per les administracions. Les iniciatives d'Administració electrònica a l'Ajuntament de Barcelona pretenen:

- Millorar l'accés de les persones i les empreses als serveis públics impulsant els canals existents o creant-ne de nous, reduint l'escletxa digital o fomentant l'alfabetització digital a la societat.
- Transformar i modernitzar els processos interns de l'Administració per incrementar l'eficiència i la productivitat del personal de l'Administració (disseny i integració de la gestió interna de les administracions) buscant una millora en la qualitat dels serveis públics.
- Fomentar la transparència i la participació ciutadana en les decisions públiques en aprofitar les oportunitats que atorguen les TIC.
- Reutilitzar esforços i promoure la transversalitat de l'organització i de les solucions tecnològiques que permetin l'aprofitament d'economies d'escala i que fomentin l'estandardització. També el desenvolupament de solucions re-afitables a través de la col·laboració interadministrativa.

Les bases de l'Administració electrònica

La implantació de l'Administració electrònica comprèn una sèrie de peces clau per a la transformació de les eines de gestió municipal.

- **La millora i re-disseny dels processos:** la simplificació de processos i la revisió d'ordenances o reglaments interns, són elements clau en la implantació de l'Administració electrònica. Per aprofitar les avantatges que aporten les tecnologies cal realitzar un disseny de processos i procediments orientats a **millorar l'eficàcia i eficiència** de la gestió municipal. Per tant, és imprescindible la incorporació de la re-enginyeria de processos i de la visió del ciutadà i de l'empresa en el desenvolupament de sistemes i solucions, difonent eines i metodologies corporatives que estimulin la **simplificació de processos**.
- El **model d'informació de base:** permet la referenciació integral de les dades de diversos serveis: Informació de Base, **Població, Territori i Cartografia**. L'objectiu del Model d'Informació de Base (MIB) és tenir el model comú d'informació de l'Ajuntament que permeti donar resposta a les necessitats d'informació de les diferents aplicacions sectorials. Per tal d'aconseguir-ho el model inclou la informació i les relacions entre els usuaris (ciutadans i empreses), les activitats que aquests realitzen i els punts de l'espai públic o privat on es fan aquestes activitats. El model també inclou un sistema de connectivitat i compartició de la informació de forma que aquesta sigui única, coherent entre sistemes i actualitzable des de diferents punts. El MIB es pot utilitzar des de diferents entorns tecnològics corporatius (host, Unix, etc.) a través de la crida dels serveis que s'han desenvolupat incorporant la tecnologia de Web Services, de forma que aquests serveis també poden servir per la interconnexió amb entitats externes a l'Ajuntament. En una primera fase **s'han incorporat ja al MIB dades del Padró d'Habitants, els contribuents, l'IRIS, els objectes territorials (locals, adreces postals i parcel·les)** i actualment s'està treballant en la incorporació de les noves aplicacions d'Inspeccions (Autoritas), de llicències d'obres, SIAS i Oficina d'Habitatge, entre d'altres.
- L'impuls dels **nous canals de prestació de serveis:** mòbils, terminals d'autoservei, internet, carpetes personalitzades, ... que permeten que el ciutadà s'adreci per mitjans electrònics a l'Ajuntament, en qualsevol moment i amb diferents dispositius.

- Els **mòduls comuns d'administració electrònica**: la signatura electrònica, el registre electrònic, el portesignatures, etcètera, que són la base d'una nova forma de treballar que no es basa en el paper, sinó en el document electrònic com element amb la màxima validesa jurídica.
- La incorporació de **noves eines de treball per al personal municipal**: fer més eficient la nostra gestió requereix també dotar al personal de noves eines adaptades a les noves maneres de treballar. Per a tots els treballadors, desplegarem el nou portal de l'empleat, que ha d'incorporar funcionalitats com **l'escriptori remot i la Intranet com a portal d'accés al lloc de treball** personalitzat. Per al personal que realitza les seves tasques al territori s'incorporaran nous sistemes d'informació especialment dissenyats per a dispositius mòbils (**PDAs, PCs mòbils**).
- **L'expedient electrònic** com a element central en el que es visualitza el canvi de paradigma de la gestió municipal, ara sense papers. Es tracta de **redissenyar els processos** fonamentals de l'activitat municipal (contractació, llicències, ...), **automatitzant alhora la seva tramitació** per mitjans i canals electrònics, tant en el procés intern com el de interacció amb el ciutadà i les empreses, amb l'objectiu final de reduir a la ciutadania, temps i esforços en la tramitació.
- I, per descomptat, en la **formació** del personal municipal en l'ús de les noves eines, i la **gestió del canvi**, imprescindible per assegurar l'èxit del Pla d'eAdministració.

L'eAdministració municipal com impulsora de l'ús de les tecnologies de la informació a les empreses

L'ús de la signatura digital i de processos electrònics al sector empresarial encara és emergent. La implantació d'expedients electrònics a l'Ajuntament de Barcelona serà un detonant per tal que les empreses implantin processos electrònics que els permetran tramitar més àgilment amb l'Ajuntament, al mateix temps que reduir costos i ser més sostenibles per l'impacte de la reducció de paper.

El Pla d'eAdministració

Tenint present l'objectiu i les consideracions exposades, l'Ajuntament de Barcelona ha emprès de forma decidida un procés d'implantació de l'eAdministració per tal de prestar un millor servei al ciutadà, esdevenint un referent de primera línia en l'àmbit de TIC a nivell català, espanyol, europeu i també a nivell mundial.

Cal tenir en compte que es parteix de la concepció més àmplia de l'eAdministració, una administració que actua extrem a extrem, és a dir, que **l'Administració electrònica implica, no només posar en marxa de diferents serveis en línia o la multicanalitat, sinó actuar sobre els tràmits i gestions, els processos i l'organització, la col·laboració interadministrativa, la gestió del canvi i les aplicacions departamentals de gestió.** Un concepte que trenca la dualitat Administració electrònica *versus* Administració convencional, i que es reflecteix en els eixos d'aquest pla. Uns eixos rectors que es conceben com a valors inspiradors de l'estratègia d'administració electrònica, al voltant dels quals s'agrupen els projectes del pla:

- **Personalització**, adaptant els tràmits, serveis i informació per a les necessitats específiques dels diferents segments d'usuaris: **ciutadans, empreses, intermediaris i empleats**, amb una estratègia d'agrupació en carpetes personalitzades, que aglutinaran la informació personal, donant un tractament diferenciat a cada col·lectiu. Per tant, una **prestació dels serveis orientada i centrada en l'usuari**.
- **Ubiquïtat**, amb la voluntat de facilitar l'accés a l'administració en qualsevol moment, des de qualsevol lloc i amb qualsevol dispositiu, desenvolupant una visió de la interacció amb el ciutadà **integrada, multicanal i multidispositiu**.
- **Processos**, renovant els sistemes i les formes de treballar per tal de **millorar l'eficàcia i l'eficiència** de l'organització, contribuint a l'impuls al procés de **transformació de l'operativa municipal**, tot posant a l'abast de l'organització les eines que permetin millorar els processos d'activitat municipal.

El Pla d'eAdministració, desenvolupat pel Govern Municipal en l'àmbit del projecte Barcelona 2.0 de nou model de gestió municipal, i fortament present en el Programa d'Actuació Municipal 2008-2011 és l'eix vertebrador de tots els projectes i iniciatives en aquest àmbit.

La Mesura de Govern sobre la implantació de l'Administració electrònica s'articula en el Pla d'eAdministració que té com a principals eixos:

- Incorporació de **més i millors serveis als diferents canals d'atenció** al ciutadà
 - Més serveis per internet
 - Integració proactiva de tràmits i serveis
 - **Serveis al mòbil**
 - Serveis als terminals d'autoservei (Punt BCN)
- Mòduls comuns d'eAdministració
 - **Document electrònic**
 - Registre electrònic
 - Tauler d'edictes electrònic
 - **eSignatura i portasignatures electrònic per alts càrrecs i directius**
 - eNotificació
 - eFactura
 - Compra pública innovadora, eProcurement
 - **eSubhasta**
 - ePagament
 - Passarel·la d'interoperabilitat de Barcelona (PDIB)
 - **Dispositius mòbils per al personal municipal**
- La incorporació dels expedients electrònics
 - L'expedient electrònic de llicències d'ocupació de l'espai públic **per a filmacions** o sessions fotogràfiques
 - Model per a la **resta de llicències d'ocupació de l'espai públic**
 - L'expedient electrònic de **llicències d'obres**

- L'expedient electrònic de **contractació**
- L'expedient electrònic d'**inspeccions**
- Altres expedients electrònics (Recursos Humans, subvencions, ...)
- La interoperabilitat

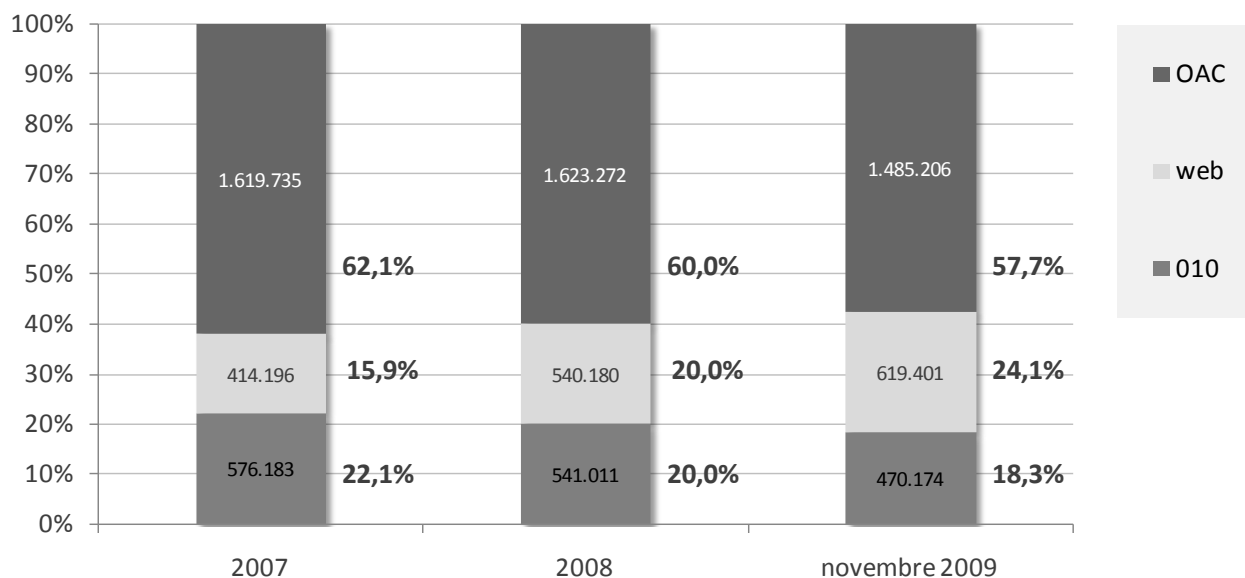
A continuació es descriuen les accions realitzades i les fites a desplegar durant el 2010 i 2011.

Incorporació de més i millors serveis als diferents canals d'atenció al ciutadà

El pla estableix dos eixos rectors fonamentals per tal d'aconseguir aquesta fita, els projectes relacionats amb la personalització i els projectes relacionats amb la ubicüitat.

Més serveis per internet

L'esforç que ha vingut realitzant l'Ajuntament en la incorporació de tràmits i serveis al canal internet queda palès en el progressiu augment d'aquest canal en el conjunt de tràmits realitzats en comparació amb els canals tradicionals de l'Ajuntament.



Aquests serveis es presten a través del Portal de Tràmits i Serveis de l'Ajuntament que integra l'oferta de serveis municipals per internet que ofereix més de 600 opcions d'informació sobre serveis o de realització de tràmits tant de l'àmbit municipal com de l'àmbit no municipal. Permet realitzar fins a **92 tràmits íntegrament per internet**, i en **26 casos més el procés de tramitació es pot iniciar per via electrònica**.

Són 118 tràmits en total que ja es poden tramitar online, i ens propers mesos s'afegiran a la llista 22 tràmits més.

En el marc del Pla d'eAdministració **s'han incorporat al Portal de Tràmits més de 70 nous tràmits i serveis**. Com a més destacables, podem esmentar els següents:

- Inscripció al Registre Municipal d'unions civils
- Obtenció d'informes, certificats i expedients urbanístics
- **Cita prèvia** als Serveis Tècnics de Llicències i Inspecció
- **Subvencions a entitats 2010**
- Emissió de documents de pagament de multes i tributs en executiva
- Autoliquidació IVTM integrada amb passarel·la de pagament electrònic
- Integració de la inscripció al **registre de sol·licitants habitatge**
- Incorporació sol·licitud Àrea Verda
- Sol·licitud devolució d'ingressos indeguts amb certificat digital
- Llicències d'ocupació de l'espai públic per filmacions
- Alta al Padró municipal d'Habitants
- **Descàrrega dels projectes d'obres**
- Al·legacions o recursos de tributs
- Sol·licitud de l'idCAT
- **Incorporació del DNI electrònic** a la tramitació
- Integració amb el nou gestor documental, integració amb el nou registre i amb la nova passarel·la de pagament amb targeta de crèdit
- Subscripció a Avisos SMS a través de la carpeta del ciutadà
- Consulta a la carpeta del ciutadà dels tràmits fets sense autenticació

- **Integració a la Carpeta del Ciutadà de les incidències, reclamacions i suggeriments realitzats a través de l'IRIS**
- Millores d'accessibilitat i usabilitat
- Incorporació de missatgeria **SMS per al seguiment de l'estat dels tràmits**
- Incorporació d'un **assistent virtual per facilitar la tramitació**

Així com 53 **nous tràmits integrats amb el registre electrònic i amb signatura i document electrònic.**

Com a principals tràmits i serveis que s'incorporaran al Portal durant el 2010 tenim

- Canvi de padró amb autenticació
- Benvingut a Barcelona (14 tràmits i serveis)
- Llicència d'Obres
- Llicències Ocupació de l'Espai Públic (GUB)
- **Nous tràmits d'acció social: Teleassistència i llei de dependència**
- Permís d'instal·lació de banderoles
- Nou tràmit de pagament genèric amb targeta de crèdit
- **Comunicat d'accidents de la Guardia Urbana**
- Adaptació de la resta de tràmits existents a les noves passarel·les de pagament.
- **Cita Prèvia OAC**
- Tràmit d'autoliquidació de residus
- Tràmit de Registre de Factures digitalitzades
- **Tràmit de Selecció de Personal**
- Tràmit pel FEOSL
- Tràmit de pagament de grues
- Accés dels del Portal de Tràmits a serveis d'altres webs municipals

- **Tràmit genèric de registre electrònic**
- Notificació electrònica (primers pilots)
- Integració amb la Passarel·la de pagament amb Red.es
- Nou mòdul de signatura electrònica per a Navegadors Opensource
- **Carpeta del professional tributari (amb 10 tràmits)**
- Millores en Usabilitat / Accessibilitat

Així com 22 nous tràmits integrats amb el registre electrònic i amb signatura i document electrònic.

El Portal permet la navegació tant de forma anònima com autenticada amb diferents certificats digitals reconeguts com l'IdCAT o el **DNI electrònic**, entre d'altres. En l'àmbit de la integració de canals, els tràmits realitzats al Portal de tràmits municipal permeten subscriure's a **avisos SMS associats als seus canvis d'estat**. I en el marc d'aquest procés de millora contínua, darrerament s'hi han realitzat millores d'accessibilitat i usabilitat.

En xifres absolutes, al 2009 es van realitzar **més de 600.000 tràmits per internet**, amb un **creixement de més del 20% respecte de l'any anterior**. En l'actualitat, **un de cada quatre dels tràmits municipals es fa a través del Portal**.

En l'eix de la personalització del servei, el Portal de Tràmits municipal ofereix un conjunt de serveis personalitzats en funció dels diferents públics. La **Carpeta del Ciutadà** i la **Carpeta de les Empreses i Entitats** ofereixen serveis específics com l'accés a les dades del padró per ciutadans o la integració amb el sistema de **queixes a la via pública IRIS, informació fiscal i objectes fiscals, impostos i multes, seguiment dels tràmits realitzats** o arxius generats per empreses i entitats. Durant el 2010 s'incorporarà la **Carpeta del professional tributari** que oferirà serveis de tramitació pels col·lectius de **professionals que tramiten en nom de tercers**. La carpeta permetrà resoldre de manera telemàtica la representació i, per tant, permetrà als professionals realitzar de manera íntegra per Internet tràmits que actualment no es poden finalitzar fins que no s'acredita la representació. En aquesta primera fase la carpeta permetrà realitzar els següents tràmits:

- Domiciliació bancària
- Autoliquidacions de plusvàlues

- Emissió de document de pagament de tributs i multes
- Emissió de certificats de pagament
- Canvi d'adreça fiscal
- Canvi de titular del IBI
- Presentació d'al·legacions/recursos de multes
- Presentació d'al·legacions/recursos de tributs
- Presentació de sol·licituds de devolució d'ingressos
- Pagament de tribus i multes

Integració proactiva de tràmits i serveis

També en l'eix de la personalització, es busca prestar serveis de forma proactiva **integrant diferents serveis en una única actuació**. Així, durant 2010 es posarà en marxa el programa de **Benvinguda a Barcelona**, un paquet de serveis que resoldrà en un sol tràmit les demandes i les necessitats més habituals de les persones que s'empadronen de nou a la ciutat, i també de les persones que canvien de domicili. Fins ara, s'havien de fer diversos tràmits per separat i, actualment, amb el "programa de Benvinguda a Barcelona" s'unificaran en una única petició, que engloba tots els tràmits i serveis de possible interès per als ciutadans que canvien de domicili o que s'empadronen per primera vegada. El programa s'incorporarà als tres canals d'atenció al ciutadà: presencial, telefònic i telemàtic (el web). S'oferirà de forma personalitzada i estarà vinculat automàticament a les altes i les modificacions del padró d'habitants. Els tràmits que integrarà el programa en una única gestió, l'alta o modificació al padró són:

- Sol·licitud i/o lliurament de l'idCAT
- Canvi de titular, i domiciliació, de l'impost sobre béns immobles
- Sol·licitud del distintiu de l'Àrea Verda
- Sol·licitud del carnet d'**usuari de les Biblioteques de Barcelona**
- Subscripció a un SMS d'avís de l'inici del termini de preinscripció i matriculació a les escoles
- Sol·licitud d'inscripció a una sessió informativa **"Emprendre amb Barcelona Activa és fàcil"**

- Sol·licitud d'inscripció al **Serveis d'Ocupació de Barcelona Activa**
- Inscripció a una **sessió informativa adreçada a estrangers**

Serveis al mòbil

Els serveis mòbils són el conjunt de gestions i tràmits de l'Ajuntament que es poden demanar i fer a través dels telèfons mòbils, així com aquelles aplicacions per telèfons mòbils que s'ofereixen per obtenir informació o utilitzar altres serveis municipals, com ara el Bicing o informació de ciutat. **La ubicïtat com a eix rector del Pla d'eAdministració** i la forta penetració d'aquest canal justifiquen la potenciació dels serveis al mòbils dins de l'estratègia municipal. Són serveis proactius, amb tecnologia SMS, aplicacions WAP o altres que amplien l'oferta de serveis municipals i s'adapten a les noves eines d'ús quotidià de la ciutadania, per oferir serveis des de qualsevol lloc i en qualsevol moment. Entre els serveis disponibles destaquen:

- Subscripció a avisos SMS (disponible des de les Carpetes del Ciutadà i de l'Empresa):
 - **Recordatori/anul·lació de cita amb l'Institut Municipal d'Hisenda**
 - **Avís de la resolució d'un recurs o al·legació d'una multa**
 - **Avís de devolució de pagaments indeguts.**
 - Avisos SMS associats als canvis d'estat en els tràmits realitzats a través del Portal de Tràmits i Serveis.
- Serveis SMS sota demanda:
 - **Sol·licitud de volant de residència del padró**
 - Consulta del Col·legi electoral
 - Consulta de l'estat estació Bicing.
 - **Obtenció dels punts d'accés al servei Barcelona WiFi.**
 - Informació sobre el servei de grua

Alhora, s'han desenvolupat aplicacions per a telèfons mòbils avançats, com l'aplicació iBicing per a usuaris de telèfons iPhone i Symbian. Aquest servei resol una necessitat bàsica dels usuaris del servei Bicing ja que té com a objectiu dotar-los d'una eina que els permeti **conèixer la situació i la disponibilitat**

d'estacions i bicicletes al moment i en el lloc en què la necessiten. També es possible **obtenir informació de la ciutat a través del portal per a mòbils barcelona.mobi**. Aquest portal incorpora, entre d'altres,

- Plànol de la ciutat
- **Com anar a ...**
- **Agenda de la ciutat**
- Museus i espais d'exposicions
- Restaurants
- Espais de música i copes
- Altres directoris
- **Informació turística**
- Telèfons d'interès

Properament, s'incorporaran nous serveis per ciutadans i empreses, com l'**enviament d'incidències a la via pública per part del ciutadà, amb fotografia**, i el servei "prop d'aquí" que permetrà situar equipaments d'interès propers a la ubicació del terminal mòbil.

Serveis als terminals d'autoservei (Punt BCN)

També en l'eix de l'ubiquïtat, **s'han posat en marxa els primers quioscos electrònics d'informació i tràmits** (Punt BCN) que el 2010 arribaran als diferents barris de la ciutat. Els "Punt BCN" són uns caixers electrònics d'informació, amb un aspecte semblant al dels caixers de les entitats bancàries, des dels quals es podran fer aquells tràmits relacionats amb el padró o amb hisenda i des d'on es podrà accedir a la informació dels serveis municipals de la ciutat. L'objectiu és que **cadascun dels barris disposi d'un caixer de serveis municipals**.

El desplegament de **terminals d'autoservei per realitzar tràmits i accedir a la informació** de serveis municipals s'ha iniciat amb la instal·lació de cinc caixers en quatre punts de la ciutat: dos a l'Eixample, un a Nou Barris, un a Ciutat Vella i un a Sant Andreu, i en els propers mesos s'estendran per tot el territori, fins a un total de 45 unitats en aquesta primera fase. Amb **pantalla tàctil** i una utilització intuïtiva, el

caixer compta amb un **identificador de DNI electrònic**, DNI, NIE i passaport, una impressora A4 i de tiquets, un lector de codi de barres i de tarja de crèdit i, una bústia de documents i entrada d'USB.

Amb l'objectiu d'oferir a la ciutadania més serveis al territori, aquests punts han estat ideats com un complement i un reforç a la tasca d'atenció presencial que fan actualment les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC's) alhora que amplien també la seva oferta. Els "Punts BCN" s'instal·laran principalment a les OAC's però també n'hi haurà a **altres equipaments com Biblioteques, Centres Cívics o centres amb alta afluència de persones**. D'aquesta manera els caixers de serveis municipals podran incorporar tant informació com tràmits específics d'aquests serveis. En aquest primer moment els "Punt BCN" permeten la realització de dos tipus d'activitats:

- Tràmits **relacionats amb el padró o hisenda**:
 - **Volant de residència**
 - **Volant de convivència**
 - Certificat de pagament de l'IBI
 - Certificat de pagament de l'IVTM
 - Còpia de document d'avís de pagament de l'IBI
 - Còpia de document d'avís de pagament de l'IVTM
 - **Domiciliació de l'IBI** (alta, baixa o modificació)
 - **Domiciliació de l'IVTM** (alta, baixa o modificació)
- Accés a serveis i recursos de la ciutat:
 - **Agenda d'actes** de la ciutat i del barri
 - **Plànol de la ciutat** amb el directori d'equipaments i estacions de transport
 - Informació i activitats de **biblioteques**
 - Consulta de catàleg de biblioteques
 - Reserva de PC a la biblioteca
 - Inscripció de cursos de la biblioteca

Posteriorment, s'incrementarà la cartera de serveis per poder tramitar també el **pagament de tributs amb targeta bancària** i s'afegirà un servei d'informació sobre el transport públic on s'indicarà quins mitjans de transport es poden utilitzar per arribar al punt escollit pel ciutadà. Finalment **els "Punt BCN" permetran demanar cita prèvia a les OACs**, realitzar el registre d'entrada de document, aportar queixes i suggeriments a l'administració, realitzar altres tràmits d'hisenda, consultar el Taulell d'Edictes o adquirir entrades a museus municipals. Els "Punts BCN" tindran un **horari més ampli que les oficines** que fan actualment aquests tràmits i fins i tot alguns estaran oberts en cap de setmana (els caixers situats en centres comercials o en estacions de metro). L'horari mínim establert serà de dos quarts de nou del matí fins a les vuit del vespre.

Per una OAC hi passen diàriament més de 500 persones de mitjana i la ciutat compta en aquests moments amb 11 OACs. En base a aquestes dades, els caixers podran donar servei a les més 5.500 persones que visiten cada dia les Oficines d'Atenció al Ciutadà.

Mòduls comuns d'eAdministració

Dins de l'eix rector de processos el Pla d'eAdministració els mòduls comuns són una peça clau per a avançar en la implantació de l'Administració electrònica. Els mòduls comuns són les components tecnològiques d'ús comú per a totes les aplicacions municipals que han de permetre evolucionar cap a una gestió completament electrònica. Aquests són:

Document electrònic

És l'element fonamental en la construcció de l'expedient electrònic i l'Administració sense papers. Suposa que **tota la informació i documentació d'un expedient s'adjunta i es genera de forma electrònica** i, d'aquesta manera no és necessari disposar-ne en suport paper donat que el sistema garanteix l'autenticitat dels documents i la seva custòdia. Així, cada document de cada expedient serà únic, de forma que no són necessàries multiplicitat de còpies ni desplaçaments amb el conseqüent estalvi en costos (impressió, emmagatzematge, transport, temps, etc.). **Al 2009 el document electrònic s'ha integrat amb el Portal de Tràmits, i s'utilitza ja en l'expedient electrònic de contractació, en el registre electrònic i en els primers expedients electrònics d'ocupació de l'espai públic.** D'altra banda, i complementant a aquest mòdul comú, s'ha desenvolupat una peça indispensable per a garantir la seguretat i la confiança, tant del ciutadà, com del propi empleat públic, en els documents suportats en formats electrònics: el **servei d'impressió segura**. Aquest servei **permet garantir que qualsevol document**

municipal lliurat al ciutadà per mitjans electrònics no ha estat alterat. Per a això, el servei d'impressió segura genera una còpia autèntica en format PDF del document original la qual ha de ser signada i identificada unívocament a la seu electrònica partir d'un codi de referència facilitat al ciutadà. La finalitat d'aquest servei és la de generar i guardar aquesta impressió segura del document original en el repositori documental corporatiu per a permetre la seva posterior explotació des de qualsevol aplicació autoritzada. Es preveu que aquesta component doni servei als expedients electrònics de Contractació i als de Llicències.

Registre electrònic

Per millorar la gestió del registre, adaptar-nos a les noves exigències tecnològiques i també per oferir al ciutadà un servei de més qualitat, s'ha realitzat el canvi de l'aplicació del registre de documents. La nova aplicació Ariadn@.2 presenta una sèrie de millores i funcionalitats noves respecte a l'anterior. L'aplicació permet eliminar els albarans de paper gestionant-ho tot a través de la safata d'entrada electrònica, posant les bases per poder avançar cap a l'oficina sense paper. A partir d'ara, per exemple, acceptar la documentació es pot fer a través de la pròpia aplicació, el que suposarà un notable impacte en tota l'organització i en permetrà multiplicar els usuaris. L'Ariadn@.2 també té les funcionalitats necessàries per a **disposar d'un únic registre d'entrada i de sortida de documents, presencial i electrònic.** Aprofitant la implantació del nou sistema, s'ha canviat el sistema de marcatge dels documents substituint les etiquetes adhesives, per impressores que "numeren" imprimint sobre el document presentat. **Durant 2009 s'han instal·lat més de 300 dispositius a les OACs i altres unitats registrals.**

Tauler d'edictes electrònic

El tauler d'edictes electrònic és un tauler electrònic equivalent (tant funcional com legalment) al tauler d'edictes en paper on es publiquen les comunicacions que tant els serveis interns de l'Ajuntament de Barcelona, com d'altres administracions (jutjats, Tresoreria General de la Seguretat Social, Policia Nacional, Guàrdia Civil, ...), han de fer públiques a la ciutat de Barcelona. Per exemple, s'hi publiciten la concessió de llicències ambientals, la localització de persones interessades desconegudes, les relacions de béns i drets afectats per expropiacions de finques, ...

La part de publicació d'edictes electrònics, per part del Secretari i Secretaris delegats, al tauler electrònic, es troba **ja en funcionament a tots els Districtes i Sectors per als edictes interns.** El tauler d'edictes electrònic també està accessible al ciutadà, per a la consulta dels edictes, a través de la Seu Electrònica.

eSignatura i portasignatures electrònic per alts càrrecs i directius

La incorporació de documents electrònics als procediments, exigeix que la signatura es pugui realitzar també per mitjans electrònics. La signatura electrònica **s'està utilitzant en molts àmbits municipals com ara l'Institut Municipal d'Informàtica, Secretaria General i molts processos en què intervenen els ciutadans, empreses i altres organismes, com ara tràmits realitzats a través del Portal de Tràmits i Serveis municipal o les signatures de convenis amb altres administracions.**

La implantació generalitzada de la signatura electrònica en els processos interns s'ha iniciat amb la integració del mòdul comú d'eSignatura en l'expedient electrònic de contractació, l'ús dels serveis d'interoperabilitat i les llicències d'ocupació de l'espai públic (filmacions). Durant el 2010 s'incorporarà als expedients d'inspeccions, recursos humans i llicències d'obres i resta de llicències d'ocupació de l'espai públic.

La introducció de la signatura electrònica suposa un estalvi de temps i una simplificació del procés, ja que permet treballar amb totes les garanties legals, sense papers, suprimint així el risc de pèrdues i el temps de trasllat dels papers.

Un altre servei relacionat que entrarà en funcionament durant el primer trimestre del 2010 és el **portasignatures electrònic corporatiu**, mitjançant el qual el personal d'alta direcció de l'Ajuntament, com ara **regidors, gerents, el Secretari General i l'Interventor General** podrà **signar electrònicament documents de forma massiva** i sense necessitat d'haver d'accedir una a una a les diferents aplicacions de gestió que els han generat.

eNotificació

La component comú de notificació electrònica permetrà realitzar notificacions per mitjans electrònics amb plena validesa legal. En l'actualitat **s'ha implantat amb SMS certificat per a notificar multes** i durant el 2010 s'incorporarà als primers expedients electrònics, al Portal de Tràmits i a la Carpeta de l'Empresa.

eFactura

La factura electrònica és una de les peces clau en la implantació de l'administració sense paper i suposa un pas endavant en la relació telemàtica amb tercers, ja que permet, juntament amb el sistema de gestió econòmic-financer i l'expedient electrònic de contractació, completar el procés de compra pública electrònic d'extrem a extrem. **Implantada el 2009 a l'Institut Municipal d'Informàtica**, el sistema

consisteix en un fitxer de dades amb signatura electrònica que inclou el mateix tipus d'informació que una factura tradicional en paper i, que es transmet i emmagatzema a través de mitjans electrònics, amb la mateixa validesa legal que la versió en paper. Així doncs, la factura electrònica és una eina immediata, que ajuda a agilitar tant les gestions de l'Ajuntament com les gestions de les empreses proveïdores, que no han d'anar a buscar factures en paper o esperar a rebre-les per correu ordinari, sinó que poden demanar-les, descarregar-les o imprimir-les des de qualsevol connexió a internet. Els objectius a assolir són simplificar les tasques administratives, fomentar la transparència, reduir i garantir el període de pagament, millorar la seguretat i la qualitat de la informació econòmico-financera, incrementar l'eficiència en el procés de cobrament i pagament i reduir l'ús del paper.

Compra pública innovadora, eProcurement

Amb l'objectiu de donar una visió unificada de la contractació del grup municipal mitjançant internet, s'ha posat en marxa la **visió unificada del perfil del contractant**, que permet **accedir d'un sol cop d'ull als diferents perfils del contractant de les empreses i organismes autònoms del grup municipal**. Actualment la visió unificada **integra les licitacions de**

- Ajuntament de Barcelona
- ProEixample
- PRONOUBARRIS
- FOCIVESA
- BIMSA
- AG CARMEL
- BSM
- 22@

i està previst integrar-hi també les de BAGUR,SA. A més, el perfil unificat permet realitzar recerques de licitacions per tipologia (Obres, Serveis, Subministraments, Administratiu especial, Gestió de serveis públics, Projectes d'obres, ...).

eSubhasta

Ja implantada al Sector de Serveis Generals i a l'Institut Municipal d'Informàtica, l'eSubhasta utilitza la Plataforma Electrònica de Contractació de les Administracions Públiques (PECAP) per realitzar compres públiques sota aquest procediment d'adjudicació. La PECAP és un portal d'Internet que permet realitzar, per via telemàtica, la contractació administrativa contractes de menors i determinats tràmits de contractes de subministrament, obres i serveis. L'eSubhasta és una peça més en el procés de compra pública, de forma que, la seva utilització, juntament amb el sistema de gestió econòmic-financer, l'expedient electrònic de contractació i l'eFactura, permet parlar d'un procés de compra pública complet i extrem a extrem. **L'Ajuntament ha realitzat adquisicions, entre d'altres, de maquinari, consum elèctric de mitja tensió, gestió de serveis de viatges i sobres estàndard homologats, tot plegat per un import global de més de 4 milions d'euros generant un estalvi total de més d'un milió d'euros.**

Actualment s'està impulsant una iniciativa destinada a promocionar i donar suport a l'ús de la subhasta electrònica en les compres del grup municipal. S'han fet sessions divulgatives als administradors de tots els Sectors, Districtes, Empreses i Instituts, amb l'objectiu que cadascun d'ells realitzi almenys una subhasta electrònica enguany.

ePagament

És el component tecnològic que permet realitzar el pagament de forma telemàtica, és a dir, a través dels canals internet (via els tràmits del Portal de tràmits i Serveis), telefònic (a través del telèfon 010) i PDA (a través de les PDAs de Guàrdia Urbana). **Actualment, està disponible per PDAs i per al 010, i per a la tramitació a través d'Internet** integrat amb el tràmit d'autoliquidacions IVTM.

Al llarg del 2010 el mòdul comú de pagament electrònic es desplegarà a nous tràmits i serveis d'internet i dels Punts BCN.

Passarel·la d'interoperabilitat de Barcelona (PDIB)

És l'element tecnològic que permet **intercanviar certificats i dades amb altres administracions i entitats, evitant així desplaçaments als ciutadans**. La passarel·la garanteix la homogeneïtzació de l'intercanvi de dades, i ha de constituir la interfície única d'integració, amb eines i procediments metodològics, permetent assolir un elevat volum de dades i certificats intercanviats, donant un bon rendiment i que permeti escalabilitat. Com a principals serveis que actualment té disponibles podem esmentar, entre

d'altres, les consultes a l'Agència tributària, a la Tresoreria General de la Seguretat Social i al Registre de Licitadors de la Generalitat.

Serveis d'intercanvi en funcionament al 2009	Emissor
Comprovació vigència títol família nombrosa	Generalitat
Obtenció dades bàsiques títol família nombrosa	Generalitat
Obtenció dades completes títol família nombrosa	Generalitat
Informe de situació	TGSS
Certificat de situació de cotització.	TGSS
Comprovant corrent de pagament d'obligacions tributàries (eContractació)	TGSS
Certificat de nivell de renda (C2) (Acció social)	AEAT
Certificat de renda de prestacions socials (C4) (Acció Social)	AEAT
Consulta dades IRPF	AEAT
Consulta nivell de renda per agricultors (C5)	AEAT
Consulta nivell de renda per a beques (C6)	AEAT
Consulta nivell de renda per a beques anticipades (C7)	AEAT
Comprovació d'obligacions tributàries segons la llei de contractes (101) (eContractació)	AEAT
Comprovació d'obligacions tributàries per autorització de transport (102)	AEAT
Comprovació d'obligacions tributàries per subvencions i ajuts (103)	AEAT
Comprovació d'obligacions tributàries per permisos de residència i treball (104)	AEAT
Verificació de dades de residència (estesa)	INE
Consulta dades vehicles	DGT
Accés al registre mercantil (eContracte)	REME
Accés al registre de licitadors (eContracte)	RELI
Volant de residència	Ajuntament de Barcelona
Volant de convivència	Ajuntament de Barcelona

Dispositius mòbils per al personal municipal

Agilitzar la tramitació suposa també dotar al personal que realitza les seves tasques a la via pública de les eines necessàries per fer la seva feina més eficient. En aquesta línia, s'ha avançat en l'estratègia de mobilitat per a diferents col·lectius de personal municipal, aprofitant la base tecnològica obtinguda de l'experiència del sistema d'informació sobre PDA de Guàrdia Urbana. **Durant el 2009 s'ha posat en marxa el sistema de PDA per a cens de locals**, el pilot del **sistema d'informació adaptat a PDA per a l'atenció a persones vulnerables** i una nova versió de l'aplicació d'incidències, reclamacions i suggeriments millorada i adaptada a PDA's per Guàrdia Urbana; també, s'ha realitzat un pilot amb Guàrdia Urbana que incorpora PCs mòbils vinculats al sistema d'emergències. **A desembre de 2009 hi havia desplegades més de 560 PDA's a més de 2.000 usuaris**. Actualment es troben en fase de desenvolupament o implantació diverses iniciatives de mobilitat, les més destacades de les quals són:

- desplegament del sistema d'informació d'Inspectors de Districte, amb 200 dispositius mòbils que utilitzaran 200 inspectors
- desplegament del sistema d'informació d'Acció Social per a l'atenció a persones vulnerables
- desplegament del sistema d'Inspecció de Neteja de Medi Ambient
- desplegament del sistema d'Inspecció d'Habitatge per Reagrupament Familiar de la Direcció de Serveis a la Immigració.

A més, ens trobem en diverses etapes de la conceptualització, disseny i construcció de nous serveis mòbils per al personal, entre els quals es pot destacar, per exemple, l'aplicació PDA d'inspeccions de mercats. Tots ells configuren un conjunt d'utilitats imprescindible per la millora del servei que els empleats públics presten en el territori de la ciutat.

La incorporació dels expedients electrònics

L'Ajuntament de Barcelona ha situat els processos municipals com un dels eixos clau en al seva estratègia d'Administració Electrònica, entenent que la transformació municipal no es pot fer sense realitzar **un procés de reenginyeria interna** que ha de revertir en un millor servei a les persones i empreses. En aquesta línia es troba l'expedient electrònic que suposa implantar una tramitació sense papers en els principals processos municipals. Així l'eExpedient **abasta les llicències municipals** (obres i les llicències d'ocupació de l'espai públic gestionades per la Guàrdia Urbana, durant el 2010; activitats, i la resta de

tipologies d'ocupació de l'espai públic, al 2011), la **contractació administrativa**, els **recursos humans**, les **inspeccions** i les **subvencions**.

Des del punt de vista tecnològic, les principals característiques dels expedients electrònics són:

- Ús del **document “nativament” electrònic** i de la **signatura electrònica**, permetent adjuntar en format electrònic tota la informació i documentació dels expedients.
- Potenciació de la **relació amb tercers per mitjans electrònics**.
- Integració amb el Portal de Tràmits i Serveis en aquells processos que tenen impacte ciutadà (sol·licituds, i adjunció de documentació, en els expedients electrònics de llicències i els expedients electrònics de subvencions).
- **Incorporació d'elements de mobilitat per al personal municipal** que realitza actuacions al carrer (expedient electrònic d'inspeccions).
- Integració amb altres sistemes com ara el sistema de gestió econòmico-financer municipal.
- **Potenciació de la interoperabilitat i col·laboració interadministrativa** (s'intercanvien dades amb l'AEAT, TGSS, Registre de Licitadors, Registre Mercantil i Col·legis professionals entre d'altres) co-responsabilitzant a determinats sectors professionals per agilitar i facilitar la gestió.

Entre els **objectius** perseguits per l'expedient electrònic es poden esmentar:

- **Reduir el temps** mig necessari per la tramitació completa d'un expedient, eliminant les tasques i rutines innecessàries o implantant formes més eficients de dur-les a terme.
- Estalviar temps en la generació de documents.
- **Reduir progressivament l'ús del paper** i de tots els costos associats al seu ús; transport, pèrdues, duplicats i arxiu.
- Permetre la planificació d'activitats, **estandarditzar els processos i unificar criteris**.
- Disposar d'informació de qualitat per la gestió i l'anàlisi.

L'expedient electrònic de llicències d'ocupació de l'espai públic per a filmacions o sessions fotogràfiques

Just a primers del 2010 s'ha posat en marxa **l'expedient electrònic de llicències d'ocupació de l'espai públic** per a **filmacions** o sessions fotogràfiques a l'espai públic, amb unes 4.000 llicències a l'any que ara es tramiten de forma completament electrònica. En aquests moments aquest servei ja s'ofereix mitjançant l'Oficina d'Informació i Tràmits de la Guàrdia Urbana i a través del Portal de Tràmits de l'Ajuntament de Barcelona, www.bcn.cat/tramits. **Fins al febrer de 2010 s'han tramitat els primers 443 permisos per via electrònica.** El sistema és **pioner a Europa i permet gestionar les peticions de llicència per rodatge o sessió fotogràfica i la conseqüent tramitació d'una forma més ràpida i immediata facilitant la coordinació entre els diversos agents: Districtes, Guàrdia Urbana i la Barcelona - Catalunya film Commission.** Amb el nou sistema totes les produccions de petit format i de poca complexitat es tramiten de forma automàtica i l'usuari rep de manera immediata el permís per sortir a filmar, en forma d'Assabentat

Model per a la resta de llicències d'ocupació de l'espai públic

L'expedient electrònic de llicències d'ocupació de l'espai públic per filmacions constitueix el prototipus que s'utilitzarà com a base per la resta de llicències d'Ocupació de l'Espai Públic. Les principals característiques del nou model seran:

- Resposta immediata: el nou programa informàtic **detecta automàticament si l'espai públic sol·licitat està disponible en les dates demanades.** D'aquesta manera l'usuari pot comprovar de manera immediata si aquell espai es pot reservar.
- **Simplificació del procés de signatures:** es redueix el nombre i el temps per fer el procés de signatures amb la Signatura electrònica.
- **Pagament electrònic:** l'usuari pot realitzar el pagament per via telemàtica.

Aquest nou servei és el punt d'inici d'una gran reforma en el sistema de tramitació de llicències que en els propers mesos permetrà oferir, tant a particulars com a empreses, la possibilitat de gestionar els permisos mitjançant internet.

Les **el·licències** suposaran un abans i un després en els processos de gestió de l'espai públic. La posada en marxa del servei **possibilitarà gestionar un volum de més de 75.000 llicències i permisos de manera completament electrònica.** Durant 2009 es van tramitar 39.341 autoritzacions d'ocupació de l'espai

públic i 37.115 permisos d'obres (Assabentats, Comunicats i Llicències) que, properament, es podran realitzar de forma totalment telemàtica.

Durant l'any 2010 es preveu incorporar la tramitació electrònica de Llicències d'Ocupació de l'Espai Públic referents a Mudances, Grues i Bastides (24.642 llicències anuals), completant així el pas a expedient electrònic per a totes les llicències d'ocupació de l'espai públic que són gestionades per la Guàrdia Urbana. També durant el 2010 s'incorporarà la **tramitació electrònica de les Llicències i permisos per Obres (majors i menors) (37.115 llicències i permisos anuals).** A continuació s'emprendrà la implantació de l'expedient electrònic a les Llicències d'Ocupació de l'Espai Públic referents als Guals (751 Llicències anuals) i les corresponents a Fires i Vetlladors (11.126 Llicències anuals). Ja en una fase posterior, prevista per al 2011, s'incorporarà l'expedient electrònic a la tramitació de les llicències i altres permisos d'Activitats (5.795 Llicències anuals). La incorporació de l'expedient electrònic a aquesta darrera tipologia de llicències està condicionada, però, al desplegament previ del reglament de la nova Llei 11/2009, del 6 de Juliol, de Regulació Administrativa dels Espectacles Públics i les Activitats Recreatives i el reglament de la nova Llei 20/2009, del 4 de Desembre, de Prevenció i Control Ambiental de les Activitats, ja que prèviament cal revisar els procediments per a adaptar-los a la nova legislació.

L'expedient electrònic de llicències d'obres

El nou model de llicències electròniques també s'aplicarà als permisos per fer obres majors i menors a la ciutat. En aquest cas, en paral·lel al nou aplicatiu de gestió, s'introdueixen una sèrie de modificacions administratives que faran més ràpida la seva tramitació i milloraran la seva eficiència:

- **Certificat d'Idoneïtat:** L'Ajuntament de Barcelona està tancant un acord amb els Col·legis d'Enginyers Superiors i Tècnics, Arquitectes i Aparelladors perquè prèviament al procés de tramitació de la llicència facin una revisió i una validació de la documentació que aporten els ciutadans. En el cas que tots els documents siguin correctes els Col·legis emetran el corresponent Certificat d'Idoneïtat que estalviarà part del procés de tramitació a l'Administració municipal i garantirà que els documents que s'aporten compleixen els requisits demanats.
- **Nova Ordenança** Reguladora dels Processos d'Intervenció Municipal: El nou sistema anirà acompanyat d'un nou marc normatiu per regular els processos de tramitació. En aquest sentit properament està previst que es faci l'aprovació inicial de la Nova Ordenança Reguladora dels Processos d'Intervenció Municipal que regularà les llicències d'Obres. Entre d'altres punts, la

nova normativa preveu passar de Llicència a Comunicat totes les Obres Menors. Actualment amb les autoritzacions per fer obres menors l'Ajuntament dóna tres tipus de permís, en funció de la seva complexitat: l'Assabentat (immediat i gratuït); el Comunicat (de tramitació immediata); i la Llicència (requereix un temps de tramitació). Amb l'aprovació de la nova Ordenança, totes les Llicències d'Obres menors passaran a tramitar-se en règim de Comunicat diferit. D'aquesta manera el permís se sol·licitarà per via Comunicat i si en 30 dies l'Administració municipal no s'ha pronunciat en contra, el ciutadà podrà iniciar les obres.

- **Control del temps:** Amb el nou model l'Ajuntament de Barcelona vetllarà perquè el ciutadà no s'excedeixi en el temps per complimentar els requisits que demana l'Administració per atorgar una Llicència. La nova Ordenança Reguladora dels Procediments d'Intervenció municipal en les Obres, establirà un termini màxim de 15 dies perquè l'usuari corregeixi les deficiències en la documentació presentada a l'Administració. En cas que el ciutadà no les corregeixi en el període establert, l'Ajuntament de Barcelona proposarà la denegació immediata de la Llicència. La mesura té com a objectiu evitar que s'allargui el temps de tramitació atribuïble al ciutadà.
- **Pagament en cas de concessió:** Amb el nou model no es demanarà cap pagament previ per la tramitació de la Llicència i l'import només s'abonarà en cas que el permís sigui concedit. Fins ara els ciutadans pagaven una taxa de tramitació en demanar la Llicència (400 euros en el cas de les Obres Menors i 6 euros/m2 en el cas de les Obres Majors) i l'Impost final en aquells casos en els quals l'Administració li concedia la Llicència. Ara el ciutadà pagarà ambdós conceptes al final de la tramitació i només si l'Ajuntament de Barcelona li concedeix la Llicència.
- **Optimització d'informes:** Es redueix el nombre d'informes que sol·licita l'administració.
- **Simplificació del procés de signatures:** Es redueix el nombre i el temps per fer el procés de signatures amb la Signatura electrònica.
- **Pagament electrònic:** L'usuari pot realitzar el pagament per via telemàtica.
- **Simplificació de la sol·licitud:** Per fer la sol·licitud de la Llicència d'Obres Majors el ciutadà només necessitarà el NIF, la referència cadastral i el Certificat d'Idoneïtat.
- **Reducció de temps** per tramitar les llicències.

Avantatges de l'expedient electrònic de llicències

El principal avantatge que suposarà per al ciutadà la implantació de l'expedient electrònic en els processos de llicències serà la reducció del temps actual de tramitació atribuïble a l'Administració. Actualment l'Ajuntament de Barcelona tarda 35 dies de mitjana a concedir una Llicència d'Ocupació de l'Espai Públic, 132 dies per una Llicència d'Obres Majors i 95 dies per una Llicència d'Obres Menors. Amb la **modernització del servei** es passarà a **15 dies amb les Llicències d'Ocupació de l'Espai Públic, a 60 dies amb les d'Obres Majors i s'eliminarà el concepte de Llicència per Obres Menors**.

D'altra banda, un altre avantatge important per al ciutadà serà el poder evitar la tramitació de sol·licituds de forma manual i estalviar en l'enviament físic dels documents que es requereixen. Amb el nou sistema **el ciutadà no haurà de desplaçar-se per realitzar els tràmits**. Si abans l'usuari havia de presentar-se a les oficines municipals per dur a terme les diferents gestions, ara les podrà concentrar totes per Internet, guanyant temps i evitant desplaçaments. Tot i així els canals presencial i telefònic continuaran existint per a aquells ciutadans que no estiguin interessats en la presentació electrònica de sol·licituds.

Les el·licències permetran eliminar el paper en la seva tramitació, contribuint a una administració pública més sostenible i reduint els costos tant per a l'Administració com per als barcelonins. La tramitació de les Llicències com a Expedients Electrònics possibilitarà que diferents persones puguin disposar del document original o de la còpia autèntica, en diferents llocs i al mateix temps, agilitant considerablement els tràmits. Totes les resolucions, autoritzacions o denegacions aniran signades digitalment, fet que garantirà la integritat i la validesa del document, aportant més transparència.

L'expedient electrònic de contractació

L'expedient electrònic de contractació, eContracte, és el sistema d'informació que donarà cobertura integral als procediments de contractació administrativa mitjançant l'ús de suports electrònics. El sistema suposa **suprimir pràcticament la necessitat d'ús de paper en incorporar el document i signatura electrònics** i establir la relació amb tercers a través de mitjans electrònics. Més de 5.000 contractes es gestionaran de forma completament electrònica cada any. Durant 2009 s'ha construït el sistema per al contracte menor i s'ha preparat la posada en marxa en dels sis Sectors / Districtes pilot a partir de gener de 2010. Alhora, s'han definit els procediments obert i negociat a implantar durant 2010. El sistema eContracte s'engloba en el seguit d'actuacions posades en marxa per l'Ajuntament en l'àmbit dels sistemes d'informació que han de permetre posar les bases per convertir-nos en una administració sense

paper. La posada en marxa de diferents projectes d'expedient electrònic, com l'eContracte, per diferents àmbits de la gestió municipal i, el desenvolupament de diferents elements tecnològics compartits, en són un exemple.

L'eliminació del paper en la contractació pública, la incorporació de la signatura electrònica, l'homogeneïtzació del procés de contractació, i la incorporació de totes les unitats que participen activament en el procés, són els principals aspectes a destacar del nou sistema de tramitació electrònica dels expedients de contractació.

La millora dels processos i l'agilització de la tramitació

eContracte s'ha construït sobre la base d'un treball previ de millora en els processos de contractació, eliminant tasques i rutines innecessàries i proposant nous procediments de treball més eficients.

Un dels elements més importants del nou sistema de tramitació electrònica dels expedients de contractació és que implementa un mateix procés de treball per als diferents procediments de contractació en tota l'organització municipal, creant un entorn corporatiu únic de contractació. Per tant, la tramitació dels expedients de contractació es realitzarà de forma normalitzada mitjançant l'ús de fluxos de treball predefinits. Alhora el flux s'ha dissenyat buscant una reducció en el nombre de documents i signatures necessàries per la tramitació d'un contracte, substituint allà on és possible les signatures per vist-i-plau, tot respectant la legalitat del procés.

Una novetat important des del punt de vista organitzatiu és que eContracte incorpora aquelles unitats que tenen la necessitat de contractació, les denominades unitats peticionàries, amb l'objecte de millorar l'eficiència de la comunicació i seguiment de les necessitats de contractar, ampliant així el volum global de persones que seran usuàries del sistema. Aquestes unitats s'afegeixen a les unitats especialitzades en la gestió de la contractació així com els òrgans de contractació i altres unitats amb funcions transversals.

L'abast i el desplegament de la tramitació de l'expedient electrònic de contractació

eContracte abasta els contractes administratius per a obres, serveis i subministraments, i els contractes menors, i els procediments obert i negociat que es posaran en marxa de forma progressiva.

Així, el desplegament serà esglaonat per tota l'organització municipal. **Entre el mes de gener i abril d'aquest any començaran a treballar en el nou sistema amb els contractes menors els Districtes d'Eixample i Sants-Montjuïc i als Sectors d'Urbanisme i Infraestructures, Medi Ambient, Serveis**

Generals i Coordinació territorial i la Gerència d'Educació Cultura i Benestar. Durant el 2010, la Gerència d'Educació, Cultura i Benestar serà pilot del procediment obert i al el Districte de Sants-Montjuïc serà pilot del procediment negociat; a partir del 2011 estarà disponible l'expedient electrònic de contractació a la resta de l'organització municipal.

El sistema d'informació

Des del punt de vista tecnològic, el sistema eContracte suposa la substitució dels mitjans actuals, principalment ofimàtics o manuals, per un sistema d'informació corporatiu basat en procediments estructurats de treball.

Tramitar un contracte menor podrà realitzar-se de forma completament electrònica sense necessitat d'emetre cap document en paper, utilitzant bústies de tramitació que assignen les tasques i signatures als perfils que s'han definit en disseny del procés. Això és possible perquè eContracte incorpora diferents peces tecnològiques com ara el document electrònic, la signatura electrònica, o les integracions amb diferents sistemes d'informació propis i aliens que permeten intercanviar dades sense necessitat d'aportació documental de tercers.

L'expedient electrònic d'inspeccions

L'expedient electrònic d'inspeccions, abasta tot el procés d'inspecció reformulant el procés d'extrem a extrem, incorporant mecanismes de planificació, control i seguiment i document electrònic com a pilars fonamentals del nou model. Suposarà un volum de tramitació d'uns 18.000 expedients a l'any.

Altres expedients electrònics (Recursos Humans, subvencions, ...)

A banda dels grans processos centrals de l'activitat municipal, cal també destacar la incorporació de metodologies i eines de l'expedient electrònic en els **processos de subvencions a entitats de Districte i de Ciutat**, així com els **processos de Gestió i de Selecció de Recursos Humans**.

La interoperabilitat

La interoperabilitat és un dels elements clau en l'estratègia d'Administració Electrònica de l'Ajuntament de Barcelona que ha de permetre acomplir l'objectiu i el mandat legal de la Llei 11/2007, d'Accés electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics de no demanar a ciutadans o empreses aquells documents que ja obrin en poder d'altres administracions públiques.

Cal recordar que l'Ajuntament de Barcelona és signant del conveni marc per a l'impuls i el desenvolupament de la interoperabilitat dels sistemes d'informació de les administracions catalanes, juntament amb el Departament de Governació i el Consorci Administració Oberta de Catalunya.

Dins l'actual pla d'eAdministració l'Ajuntament de Barcelona basa la seva estratègia d'interoperabilitat en tres línies de treball:

- **Disposar de l'arquitectura tecnològica que permeti garantir la seguretat dels intercanvis**, millorar l'administració del sistema, i monitoritzar-ne el funcionament. La Passarel·la d'interoperabilitat de l'Ajuntament de Barcelona està en producció des del desembre de 2009.
- **Identificar de forma continuada les dades i documents susceptibles de ser intercanviats** entre AAPP, les finalitats d'aquests intercanvis i l'existència del marc legal suficient per interoperar.
- **Continuar establint acords i col·laboracions amb altres administracions i entitats per fer possible, des del punt de vista tècnic i legal, l'intercanvi de dades i documents electrònics.**

Aquesta estratègia ha donat com a fruits la **reducció dels intercanvi de documents en paper, que ha passat de 228.000 al 2008 a uns 162.000 al 2009, i el creixement dels intercanvis electrònics entre el 2008 i el 2009.**

Intercanvi de documents	2008	2009
Paper	228.600	162.900
Electrònic	237.700	295.900

La reduccions dels documents en paper provinents d'altres Administracions Públiques i aportats pels ciutadans, comporta una millora significativa de cara al ciutadà i a les empreses que deixen de fer d'intermediaris entre administracions públiques i per tant d'acudir a les finestretes d'atenció al ciutadà de l'administració sol·licitant de la documentació i de l'administració encarregada d'expedir el document en qüestió.

En l'actualitat s'intercanvien per mitjans electrònics una vintena de dades i documents diferents amb les següents Administracions Públiques; Generalitat de Catalunya , Registre de Licitadors, Registre Mercantil, l'Agència Tributaria, la Tresoreria General de la Seguretat Social, el Instituto Nacional de Estadística, i la Dirección General de Tráfico.

En aquesta línia, s'ha fet un esforç per demanar a ciutadans i empreses la informació i dades estrictament necessàries durant la re-enginyeria associada als expedients electrònics. Alguns dels serveis d'intercanvi en funcionament al 2009 són el Comprovant corrent de pagament d'obligacions tributàries amb la Tresoreria General de la Seguridad Social, el certificat del nivell de renda amb l'Agencia Tributaria, la consulta de dades del vehicle amb la Dirección General de Tráfico o l'emissió del Volant de residència i del Volant de convivència de l'Ajuntament de Barcelona.

En relació a les consultes sobre el padró cal dir que a dia d'avui, les administracions públiques que necessiten consultar el padró de la ciutat de Barcelona per a la gestió dels seus processos ho poden fer per mitjans electrònics.

El desenvolupament del Pla

La participació de proveïdors de primer nivell en els projectes del Pla d'e-Administració és un element clau de l'èxit del Pla. Cal destacar la col·laboració amb més de **25 empreses proveïdores, referents en el sector de les TIC**, que treballen en més de 35 projectes simultanis, amb un pressupost global de 12 milions d'euros pel mandat

Tots aquests elements fan evident l'aposta de Barcelona per la millora del servei al ciutadà simplificant els processos i fent un ús intensiu de les TIC en l'àmbit de l'organització i els serveis municipals.